

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi semakin meningkat dan mendorong pemerintah untuk meningkatkan kualitas teknologi informasi. Salah satu contoh penerapan teknologi informasi yaitu penggunaan website atau aplikasi resmi pemerintah sebagai media informasi kepada Masyarakat (Fridayanti et al., 2024). Website pemerintah berperan sebagai sarana komunikasi publik yang memungkinkan masyarakat memperoleh berbagai informasi terkait kegiatan, kebijakan, maupun layanan administrasi secara lebih cepat dan transparan (Surya et al., 2025). Sejalan dengan hal tersebut, Pemerintah Indonesia melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) memberikan instruksi kepada setiap Lembaga pemerintah untuk menggabungkan teknologi informasi dalam berbagai kegiatan operasionalnya (Rasben Dantes et al., 2024). Informasi yang tepat dan memiliki layanan publik yang baik sangat dibutuhkan oleh Lembaga pemerintahan untuk membantu Masyarakat dalam mendapatkan informasi serta memenuhi kebutuhan administratif dengan lebih efektif. Ini artinya pemerintah tidak hanya memberikan data, tetapi juga memastikan bahwa informasi tersebut bisa dengan mudah diakses oleh semua kalangan Masyarakat (Juniantari et al., 2021).

Adanya teknologi informasi dapat mempermudah kegiatan dan menghemat tenaga, waktu, dan biaya yang dikeluarkan. Hal ini sesuai dengan upaya transformasi digital di sektor publik, di mana penggunaan situs web diharapkan bisa menyederhanakan proses administrasi yang sebelumnya terasa rumit (Apriliyanto et al., 2025). Namun, potensi yang besar tersebut hanya bisa terwujud jika sistem yang dibangun memiliki tingkat kemudahan dalam penggunaan (*usability*) yang tinggi agar benar dan memberikan kemudahan bagi Masyarakat sebagai pengguna akhir (Kartini et al., 2022). Memiliki teknologi informasi yang baik dapat menunjang kegiatan-kegiatan yang ada dalam Lembaga pemerintahan, sekaligus menjadi pondasi utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang jujur, efektif, dan terbuka. Dengan integrasi data yang sistematis, teknologi ini dapat membantu mengambil keputusan yang didasarkan pada basis data secara tepat, sehingga bisa merespons perubahan kebutuhan Masyarakat dengan lebih cepat. (Luh et al., 2021).

Kelurahan Paket Agung memiliki website resmi yang dapat diakses secara umum beralamat di <https://kelurahanpaketagung.bulelengkab.go.id/>. Berdasarkan hasil penelusuran langsung ke website resmi pemerintahan Kelurahan Paket Agung, website ini memiliki berbagai menu, pertama kali mengunjungi website tersebut akan langsung ke halaman beranda. Pada halaman beranda terdapat banner dan berita terbaru dari kelurahan dan link terkait dari website pemerintahan lainnya, selain itu terdapat juga berita dari kabupaten buleleng yang akan diarahkan langsung ke website terkait yaitu <https://bulelengkab.go.id/>. Menu profil terdapat maklumat pelayanan dan data pegawai, menu informasi yang didalamnya terdapat berita, artikel, pengumuman, bank data, infografis, agenda, JDIH, PPID dan Regulasi, menu JDIH dan PPID akan dialihkan ke website terkait. Terdapat juga menu Galeri yang didalamnya ada Foto dan Video, menu pengaduan yang berisi lapor dan juga kritik saran, menu lapor akan diarahkan langsung ke website terkait yaitu lapor.go.id. Terakhir terdapat menu kontak yang berisi kontak dari Kelurahan Paket Agung. Dari penelusuran tersebut masih terdapat menu yang belum digunakan atau belum ada isinya, menu yang sudah ada isinya yaitu data pegawai, berita, foto, video, dan kontak. Sedangkan untuk Kritik dan saran bisa diisi secara langsung.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Agus Widiartawan sebagai operator dan juga pengelola website Kelurahan Paket Agung, website Kelurahan Paket Agung merupakan website pemerintahan di tingkat kelurahan yang digunakan sebagai media informasi kepada Masyarakat. Website Kelurahan Paket Agung dikembangkan oleh Kominfosanti Kabupaten Buleleng, website Paket Agung bersifat umum dan siapa saja dapat mengunjungi website tersebut. Website Kelurahan Paket Agung mulai digunakan sejak 26 Juli 2022, belum semua menu yang tersedia dimanfaatkan atau dikelola secara optimal, menu berita merupakan contoh menu yang sudah dimanfaatkan oleh pengelola website. Konten berita dibuat atau ditulis minimal sebulan sekali dengan fokus berita dari kegiatan yang dilakukan oleh Kelurahan Paket Agung. Masih sedikit yang mengetahui adanya website Kelurahan Paket Agung dan belum pernah diadakan sosialisasi terkait website ini ke penduduk kelurahan Paket Agung. Kondisi ini dapat menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana website tersebut dapat digunakan dengan mudah oleh masyarakat sebagai pengguna.

Selain itu, wawancara juga dilakukan dengan pengguna yang merupakan penduduk di Kelurahan Paket Agung, diperoleh beberapa temuan terkait pengalaman

pengguna saat mengakses website tersebut. Responden menyatakan bahwa secara umum website tersebut cukup mudah digunakan, tetapi ada salah satu responden yang menilai tampilan atau icon untuk membuka menu navigasi berbeda dari website-website pada umumnya. Tampilan website pada saat diakses menggunakan browser di handphone atau mobile berbeda, untuk memunculkan menu navigasi pengguna perlu memencet icon hamburger. Selain itu, responden juga menyampaikan bahwa ketika pertama kali mengunjungi website tersebut, pengguna dapat langsung menemukan informasi berupa berita kegiatan kelurahan pada halaman utama. Meskipun demikian, beberapa menu lain seperti artikel atau pengumuman masih belum berisi informasi yang lengkap. Hal tersebut dapat menyebabkan pengguna mengalami kesulitan ketika mencari informasi tertentu yang dibutuhkan. Dari sisi tampilan dan struktur menu, responden menilai bahwa desain website tergolong sederhana dan cukup mudah dipahami. Namun demikian, responden juga memberikan saran agar seluruh menu yang tersedia dapat diisi dengan informasi yang lengkap sehingga website dapat memberikan manfaat yang lebih optimal bagi masyarakat.

Permasalahan pada website tersebut dapat berdampak pada kurang optimalnya pemanfaatan dapat menurunkan tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna. Sebagai contoh kurang optimal pemanfaatannya yaitu masih banyak menu yang kosong atau belum di isi konten oleh pengelola. Diperlukan evaluasi terhadap tingkat *usability* website guna mengetahui sejauh mana website Kelurahan Paket Agung dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Dalam melakukan evaluasi tersebut, diperlukan instrumen pengukuran yang valid dan telah diakui secara luas, yaitu metode *System Usability Scale* (SUS). Sebagaimana yang ditekankan oleh Yani, Nazhifah, dan Pradika (2024), metode SUS merupakan standar evaluasi yang sangat efisien karena mampu memberikan gambaran kuantitatif mengenai pengalaman pengguna dengan proses yang cepat namun tetap mempertahankan tingkat reliabilitas yang tinggi (Yani et al., 2025).

Berdasarkan uraian tersebut, meskipun website Kelurahan Paket Agung relatif mudah digunakan, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan, seperti konsistensi tampilan antarmuka, kelengkapan informasi pada menu yang tersedia, serta kemudahan pengguna dalam menemukan informasi yang dibutuhkan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat *usability* website Kelurahan Paket Agung menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) guna mengetahui tingkat

kemudahan penggunaan website serta memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat meningkatkan kualitas layanan informasi kepada masyarakat.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Masih terdapat menu atau halaman yang kosong dan belum dimanfaatkan.
2. Masih sedikit yang mengetahui mengenai website Kelurahan Paket Agung
3. Belum diketahui tingkat usability website dari sudut pandang pengguna.

1.3 Pembatasan Masalah

Agar penelitian lebih terarah, maka perlu adanya pembatasan masalah penelitian yaitu:

1. Penelitian dilakukan pada website resmi Kelurahan Paket Agung.
2. Evaluasi yang dilakukan yaitu berfokus pada aspek usability dengan metode System Usability Scale (SUS) dan diperkuat dengan 3 pertanyaan terbuka.
3. Responden penelitian ini adalah Masyarakat Kelurahan Paket Agung.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah di atas, maka rumusan masalah penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana tingkat usability website Kelurahan Paket Agung berdasarkan metode System Usability Scale (SUS)?
2. Apa rekomendasi yang dapat diberikan berdasarkan hasil evaluasi usability tersebut?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui tingkat usability website Kelurahan Paket Agung dengan menggunakan metode System Usability Scale (SUS).

2. Untuk memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil evaluasi usability menggunakan metode System Usability Scale (SUS) yang diperkuat dengan 3 pertanyaan terbuka.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Memberikan kontribusi dalam literatur terkait evaluasi *usability* website menggunakan metode SUS, khususnya pada website pemerintahan tingkat kelurahan.

2. Manfaat Praktis

Bagi Pemerintah Kelurahan Paket Agung yaitu sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas website agar lebih bermanfaat untuk masyarakat. Dan bagi Masyarakat agar memberikan pengalaman yang lebih baik dalam memperoleh informasi dan layanan melalui website Kelurahan Paket Agung.

